

REFERENSI

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Abdurrahman, N. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV Pusaka Setia.
- Alma, B. (2012). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ariyanti, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan CRM Terhadap Loyalitas Pelanggan Richeese Factory Bintara Kota Bekasi. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, Vol. 19, No. 3, p-ISSN: 1411-710x, e-ISSN: 2620-388x, 227-240.
- Barnes, J. G. (2013). *Secrets of Customer Relationship Management*. Jakarta: Andi.
- Budiyanto, G. A., & Surya, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, Vol. 3 (2), ISSN: 2599-0837, 198-214.
- Buttle, F., & Ornati, M. (2012). *Customer relationship management: concepts and technologies*. Italy: Franco Angeli.
- Dike, Amarachi, R., & Stanley, C. C. (2021). Effect of Customer Relationship Management on Customer's Loyalty in Shipping Companies in Lagos State, Nigeria. *American International Journal of Business Management*, Vol. 4, Issue 5, 52-64.
- Ekarina. (2020). *Tren Bisnis Kedai Kopi 2021: Harga Makin Terjangkau, Kualitas Bersaing*. Diambil kembali dari Katadata.co.id: <https://katadata.co.id/ekarina/berita/5fa93cddb3869/tren-bisnis-kedai-kopi-2021-harga-makin-terjangkau-kualitas-bersaing>
- Elen, & Raymond. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan pada J&T Express Indosat. *Jurnal Ilmiah Core IT*, Vol. 8, No. 1, e-ISSN: 2548-3528, p-ISSN: 2339-1766, 142-156.
- Febrianingtyas, M., Arifin, Z., & Fanani, D. (2014). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

- (Survey pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 9, No. 2*, 1-10.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2015). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, A. (2015). *Tourism Marketing*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Hasporo, B. (2020). *Menuju Kebangkitan Kopi Spesialiti pada 2021*. Diambil kembali dari Bisniswisata.co.id: <https://bisniswisata.co.id/menuju-kebangkitan-kopi-spesialiti-pada-2021/>
- Hermanto, M. (2014). Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Service Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Astra Motor Plaju Palembang. *Jurnal Desiminasi Teknologi, Volume 2, No.2*, 173-182.
- Kemenparekraf/Baparekraf RI. (2021). *Kopi Nusantara, Primadona di Negeri Sendiri*. Diambil kembali dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif: <https://kemenparekraf.go.id/ragam-ekonomi-kreatif/Kopi-Nusantara,-Primadona-di-Negeri-Sendiri>
- Khan, R. U., Salamzadeh, Y., Iqbal, Q., & Yang, S. (2020). The Impact of Customer Relationship Management and Company Reputation on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *Journal of Relationship Marketing, Vol. 21, Issue 1*, 1-26.
- Komisi Pengawas Persaingan Usaha. (2020). *Penelitian Pelaku Usaha dan Struktur Pasar pada Komoditas Kopi*. Diambil kembali dari Komisi Pengawas Persaingan Usaha: <https://kppu.go.id/?s=Penelitian+Pelaku+Usaha+dan+Struktur+Pasar+pada+Komoditas+Kopi>
- Kotler, & Keller, & K. (2016). *Manajemen Pemasaran, 15th Edition*. Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2016). *Marketing 4.0: Bergerak dari Tradisional ke Digital*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Kracklauer, A. H., Mills, D. Q., & Seifert, D. (2004). *Collaborative Customer Relationship Management: Taking CRM to The Next Level*. New York: Springer.
- Lupiyoadi, H. (2016). *Manajemn Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Jurnal Sains Manajemen, Vol. 5, No. 1*, 101-119.
- Mustofa, M., Handoyo, & Ernawati, D. (2016). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) FUZZY di PT. Pos Indonesia Sidoarjo. *Journal of Industrial Egnineering and Management*, 1-14.
- Nastiti, H. (2014). Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan Metode SQC. *Jurnal Manajemen Mutu, Vol. 6, No. 1*.
- Nasution, M. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ. D. (2020). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty (The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation). *International Journal of Bank Marketing, Vol. 38, No. 2*, 384-406.
- Parvaiyar, A., & Sheth, J. N. (2002). Relationship Marketing in Consumers Market: Antecedents and consequences. *Journal of The Academy of Marketing Service, Vol. 23, No. 4*, 24-30.
- Rizaldi, M. L., & Hardini, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 14, No. 2*, 77-94.
- Rohana, T. (2020). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Iman: Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 8, Issue 1, p-ISSN: 2355-1488, e-ISSN: 2615-2932*, 28-32.
- Rohana, T. (2020). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Iman: Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 8, Issue 1*, 28-32.

- Sanyal, S., & Hisam, M. (2018). The Impact of Teamwork on Work Performance of Employees : A Study of Faculty Members in Dhofar. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 20 (3), 15-22.
- Saputri, A., Hidayah, S., & Abidin, Z. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Media Advertising di Samarinda. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, Vol. VII (2), ISSN: 2355-4665*, 114-119.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Smith, P., & Zook, Z. (2011). *Marketing Communication: Integrating Offline and Online with Social Media*. Great Britain: Ashford Colour Press.
- Sugiarto, E. (2017). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif : Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. (2013). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Swift, R. (2001). *Accelerating Customer Relationships*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Bitner, & Dwayne. (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm (5th ed)*. New York: McGraw-Hill.